Carte Activity
FAQ (Foire aux Questions)

FONCTIONNEMENT DE LA CARTE ACTIVITY

1. **Qu’est ce que la Carte Activity ?**

La Carte Activity est une carte bancaire à votre nom, donnée par votre entreprise pour régler les dépenses du quotidien liées à votre fonction et à l’activité de la société. Elle permet de sécuriser les fonds et remplace avantageusement les espèces ou les chèques.

Cette carte est prépayée et n’est utilisable que si une somme a été chargée au préalable par votre entreprise. Une fois chargée, vous pouvez l’utiliser pour régler vos dépenses professionnelles en France et retirer de l’argent dans tous les distributeurs de billets en France. Si votre entreprise a choisi ces options vous pouvez également régler vos achats à distance et / ou chez les commerçants à l’étranger.

2. **Comment vais-je recevoir ma Carte Activity ?**

Votre carte vous sera remise directement par votre entreprise. En général, il faut compter un délai de fabrication de 8 à 10 jours compte tenu des normes de sécurité à respecter.

3. **Comment utiliser ma carte la 1ère fois ?**

Pour pouvoir utiliser votre Carte Activity, il faut obligatoirement l’activer avant la première utilisation. Vous avez le choix entre 3 moyens pour activer votre carte :

- Dès votre premier retrait d’argent à un distributeur de billets (DAB) en France, votre carte sera active et utilisable en paiement.
- Internet : munissez-vous de votre numéro de carte (16 chiffres commençant par 4562) et de votre mot de passe multimédia (à 6 chiffres) pour vous connecter sur le site www.carteactivity.fr.
- Téléphone : munissez-vous de votre numéro de carte et de votre mot de passe multimédia pour vous identifier sur le serveur vocal dédié : **0892.01.01.92** (0.34 € TTC / min depuis un téléphone fixe).

4. **Qu’est-ce que le code confidentiel ?**

C’est le **code à 4 chiffres** que vous avez reçu par courrier sécurisé. Apprenez-le par cœur car il sert à utiliser votre Carte Activity. A chaque paiement chez un commerçant, on vous demandera de taper votre code sur le terminal. Et de même pour un retrait d’argent, vous devrez taper votre code sur le distributeur de billets.

Important : votre code est strictement personnel et confidentiel. Vous ne devez donc le donner ou communiquer à personne, même si quelqu’un vous le demande. Comme pour le mot de passe multimédia, notez-le soigneusement et gardez-le dans un endroit sûr en cas d’oubli ou de perte.

5. **Qu’est-ce que le mot de passe multimédia ?**

C’est le **code à 6 chiffres** qui figure sur ce même courrier sécurisé. Il sert à vous connecter au serveur vocal et au site Internet pour consulter votre solde, vos opérations et activer votre carte. Faites très attention à ne pas l’oublier ou à ne pas le perdre, il est indispensable pour se connecter au serveur vocal et au site Internet.

Un conseil : modifiez-le dès votre 1ère connexion au site Internet www.carteactivity.fr. Cela vous permettra de choisir le mot de passe de votre choix et de le mémoriser ainsi plus facilement ! Notez ensuite soigneusement le nouveau mot de passe et gardez-le dans un endroit sûr en cas d’oubli ou de perte.

6. **Le code confidentiel et le mot de passe multimédia sont-ils modifiables ?**

Le code confidentiel n’est pas modifiable. C’est pourquoi il faut que vous l’appreniez par cœur.

Le mode de passe multimédia est modifiable et nous vous conseillons même de le modifier à votre première connexion sur le site Internet ! Cela vous permettra de définir un mot de passe facilement mémorisable. Vous pouvez uniquement le modifier sur le site Internet www.carteactivity.fr en vous connectant à votre espace sécurisé.

7. **Ma Carte Activity est-elle sécurisée ?**

Oui, c’est une carte bancaire de dernière génération dotée de dispositifs sécuritaires importants : puce EMV, code confidentiel remis de manière sécurisée, activation nécessaire avant la première utilisation, demande d’autorisation systématique pour chaque paiement ou chaque retrait, contrôle du solde disponible en temps réel pour éviter qu’il ne devienne négatif, etc. Tous ces dispositifs garantissent une sécurité optimale pour votre carte.

Important : en cas de perte ou de vol de votre carte faites immédiatement opposition au **01.77.86.24.24** (prix d'un appel local depuis un fixe) pour éviter toute utilisation frauduleuse de votre carte. Pour en savoir plus, consultez la rubrique « Que dois-je faire en cas de perte ou de vol de ma Carte Activity ? ».

8. Ma Carte Activity a-t-elle une durée de vie limitée ?

Oui. La date de fin de validité est inscrite sur l'avant de votre carte (exemple : 09/10 signifie que votre carte est utilisable jusqu'en septembre 2010).

9. Puis-je résilier mon contrat ou rendre ma carte si je n'en veux plus ?

Oui, à tout moment. Pour cela, il suffit de le notifier à la banque par écrit avec accusé de réception à l'adresse suivante :

Service Carte Activity
Natixis
BP 4
75060 Paris cedex 02

La résiliation prendra effet un mois après la date d'envoi de la notification.

En cas de résiliation, vous vous engagez à restituer la carte ou à la détruire selon les modalités définies aux Conditions Particulières de votre Contrat Porteur, et à respecter l'ensemble des obligations contractuelles à votre charge jusqu'à ce que la résiliation devienne effective.

UTILISATION DE LA CARTE ACTIVITY

10. Où utiliser ma Carte Activity ?

La Carte Activity est une vraie Carte Bancaire sécurisée Visa. Elle est utilisable en paiement et retrait partout en France. Vous pouvez donc l'utiliser pour retirer de l'argent dans tous les distributeurs de billets et pour payer des achats chez tous les commerçants qui acceptent les cartes bancaires et où figure le logo Visa Electron.

11. Ma Carte Activity me permet-elle d'acheter en vente à distance (par Internet ou téléphone) ?

Oui uniquement si votre entreprise a choisie cette option.

12. Ma Carte Activity est-elle utilisable à l'étranger ?

Oui uniquement si votre entreprise a choisie cette option.

13. Y a-t-il des endroits où je ne peux pas utiliser ma Carte Activity ?

Oui, mais uniquement dans quelques automates particuliers où votre carte n'est pas acceptée : péages d'autoroutes, certains parkings, certains terminaux portatifs, etc.

14. Comment savoir ce qu'il me reste sur ma Carte Activity et suivre mes dépenses ?

Vous avez 2 moyens pratiques et faciles à utiliser pour gérer votre carte :

- Internet : connectez-vous sur le site Internet www.carteactivity.fr puis tapez les 16 chiffres de votre Carte Activity (qui se trouvent sur l'avant de la carte, commençant par 4562) + votre mot de passe multimédia à 6 chiffres. Vous accéderez alors à votre espace sécurisé où vous pourrez consulter toutes les informations relatives à votre carte : le solde restant, les opérations que vous avez faites (paiements, retraits), les chargements effectués par votre entreprise, les frais prélevés, etc.
- Téléphone : appelez le serveur vocal Carte Activity au **0892.01.01.92** (0.34 € TTC / min depuis un téléphone fixe) et identifiez-vous avec les 16 chiffres de votre Carte Activity + votre mot de passe multimédia à 6 chiffres. C'est très simple, il suffit de suivre les indications qui vous seront données. C'est également sur le site Internet et le serveur vocal que vous pouvez activer votre carte.

15. L'utilisation de ma Carte Activity est-elle limitée ?

Oui, mais uniquement limitée aux montants définis par votre entreprise.

EN CAS DE PROBLEME

16. Que dois-je faire en cas de perte ou de vol de ma Carte Activity ?

Appelez immédiatement le **01.77.86.24.24** depuis la France (prix d'un appel local depuis un téléphone fixe) ou le **0033.177.862.424** depuis l'étranger pour mettre votre carte en opposition et la rendre inutilisable.

Vous pouvez également appeler le serveur vocal au **0892.01.01.92 (0.34 € TTC / min)** pour mettre votre carte en opposition puis demander une nouvelle carte :

- Si vous connaissez votre numéro de carte à 16 chiffres et votre mot de passe multimédia à 6 chiffres : identifiez-vous normalement puis tapez 6 pour contacter le service clients.
- Si vous avez perdu ou oublié votre numéro de carte et/ou votre mot de passe multimédia, tapez * dès que vous serez connecté au serveur vocal, puis tapez 1 pour mettre votre carte en opposition ou tapez 2 pour demander une nouvelle carte.

Important : notez votre numéro de carte (les 16 chiffres commençant par 4562) et gardez-le soigneusement dans un endroit sûr ; il pourrait vous être utile en cas de perte ou de vol de votre carte pour faire opposition.

N'oubliez pas de faire très attention à votre carte : des frais de 17,50 € peuvent vous être facturés pour la fabrication d'une nouvelle carte (retenus directement sur votre solde disponible).

17. Je ne me souviens plus de mon code confidentiel, que dois-je faire ?

Si vous avez oublié ou perdu votre code confidentiel (à 4 chiffres), veuillez contacter un conseiller au **0892.01.01.92 (0.34 € TTC / min)** pour en obtenir un nouveau.

18. Je ne me souviens plus de mon mot de passe multimédia, que dois-je faire?

Si vous avez oublié ou perdu votre mot de passe multimédia (à 6 chiffres), veuillez contacter le service clients de votre Carte Activity au **0892.01.01.92 (0.34 € TTC / min)** pour en obtenir un nouveau.

Un conseil : connectez-vous sur votre espace sécurisé du site Internet www.carteactivity.fr et personnalisez votre mot de passe multimédia afin de le mémoriser plus facilement.

Pratique : le service clients de votre Carte Activity est joignable tous les jours, de 8h à 20h, sauf dimanche et jours fériés. Les informations relatives à votre carte restent consultables à tout moment, 24h / 24 et 7j / 7.

19. Que dois-je faire si j'ai un autre problème avec ma Carte Activity ?

Commencez par lire le mode d'emploi (remis au départ avec votre carte et que vous trouverez également sur www.carteactivity.fr) et les questions-réponses traitées ici dans la FAQ. Vous y trouverez en général toutes les réponses à vos interrogations.

Si malgré tout votre question reste sans réponse, appelez le serveur vocal au **0892.01.01.92 (0.34 € TTC / min),** identifiez-vous puis tapez 6 pour être mis en relation avec le service clients ou rapprochez-vous de votre entreprise (celle qui vous a remis la carte initialement).